

平成 22 年 2 月 1 日

株式会社 三菱東京 UFJ 銀行

金融の円滑化に関する基本方針及び体制の概要

株式会社三菱東京 UFJ 銀行(頭取 ^{ながやす} 永易 ^{かつのり} 克典)は、お客さまへの円滑な資金供給を最も重要な社会的役割の一つと位置付け、その実現に取り組んでおります。

今般、「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」(以下、「法」といいます。)に基づき、「金融円滑化に関する基本方針」を制定いたしましたので、その概要を公表いたします。

弊行では、法の施行を受け、弊行における金融円滑化を推進するための基本方針として、新たに、『金融円滑化管理規則』を定めました。また、弊行における金融円滑化の適正な管理態勢の整備・確立を行うために、金融円滑化管理担当取締役を設け、『金融円滑化推進室』および『中小企業金融円滑化室』を設置するとともに、各営業店に「金融円滑化責任者」を配置し、全行あげて金融円滑化の強化に取り組んでまいります。

第 1 弁済負担軽減等の実施に関する方針の概要

弊行では、法の施行を受け、金融円滑化に関する基本方針として『金融円滑化管理規則』(別紙)を定め、同規則および以下の事項について、行内に周知徹底しております。

なお、弊行では、これまでも同規則第 6 条に定める「金融円滑化の基本方針」に則った対応をしてまいりましたが、法の趣旨に沿い、新たに第 6 条第 5 項、第 7 項を追加いたしました。

(共通事項)

- (1) 金融円滑化管理規則は、お客さまの経営実態や特性に応じた適切なリスクテイクによる円滑な資金供給の確保と、きめ細かいリスク管理による弊行財務の健全性維持の両立に資することを目的とします。
- (2) 取締役は、金融円滑化の重要性を認識したうえで、業務の適正な運営を行うものとし、取締役会等は、その実現のための態勢整備を行います。

- (3) 金融円滑化管理担当取締役は、金融円滑化の状況を的確に認識し、お客さまの経営改善支援なども含めた金融円滑化の適正な管理態勢の整備・確立を行います。
- (4) 金融円滑化管理規則の改廃は、取締役会においてこれを決定し、取締役会は、定期的にまたは必要に応じて随時、これを見直すものとします。
- (5) 弊行は、お借入の弁済負担軽減などへの対応状況を営業店の評価基準に盛り込み、必要な体制の整備やその改善も含め、金融円滑化の実効性を高めるよう努力いたします。

(中小企業者であるお客さまに関する対応)

弊行は、お客さまから以下のご相談・お申出をお受けした場合には、お客さまの事業についての改善または再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限りお客さまのご希望に沿うよう努力いたします。

- (1) 弊行は、お客さまからのお借入の弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などには、親身な対応を心がけ、できる限りお客さまのご希望に沿うよう努力いたします。
- (2) 弊行は、お客さまから特定認証紛争解決手続(いわゆる事業再生 ADR 手続)の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者より当該特定認証紛争解決手続の実施を依頼するか確認があった場合には、迅速な紛争解決のために、できる限り当該依頼をするよう努力いたします。
- (3) 弊行は、企業再生支援機構からの債権買取申込みまたは事業再生計画に従って債権の管理・処分をすることの同意の求めがあった場合には、できる限り応じるよう努力いたします。また、当該同意に係る事業再生計画について、できる限り弁済負担軽減などに応じるよう努力いたします。
- (4) 弊行は、お客さまから、お借入の弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などがあった場合であって、お客さまからご要請があった場合、他の金融機関などから確認依頼があった場合やその他必要な場合には、守秘義務および独占禁止法に留意しつつ、お客さまのご同意を得たうえで、他の金融機関、日本政策金融公庫、信用保証協会、中小企業再生支援協議会などとの緊密な連携を図るよう努力いたします。

- (5) 弊行は、他の金融機関などがお客さまのお借入の弁済負担軽減などに応じたことが確認できた場合などには、できる限りお借入の弁済負担軽減などを行うよう努力いたします。
- (6) 弊行は、お客さまからご要請があった場合や、お客さまにとって必要と判断した場合には、できる限り経営相談・経営指導・経営計画策定サポートなどを通じた経営改善支援、企業・事業再生支援などを行うよう努力いたします。
- (7) 弊行は、お借入の弁済負担軽減などを行ったお客さまに対する信用供与についても適切かつ柔軟に検討いたします。たとえば、お借入の弁済負担軽減などの履歴があることのみをもって、新規融資やお借入の弁済負担軽減などのお申出をお断りすることはいたしません。
- (8) 弊行は、お客さまからのお借入の弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などにお応えできない場合などは、結論に至った理由や経緯について、できる限り丁寧にご説明いたします。

(住宅資金借入者であるお客さまに関する対応)

弊行は、お客さまから以下のご相談・お申出をお受けした場合には、お客さまの財産および収入の状況を勘案しつつ、できる限りお客さまのご希望に沿うよう努力いたします。

- (1) 弊行は、住宅ローンなどをご利用中のお客さまからの弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出には親身な対応を心がけ、将来の返済計画に無理のないよう、きめ細かなご相談に応じ、できる限りお客さまのご希望に沿うよう努力いたします。
- (2) 弊行は、住宅ローンなどをご利用中のお客さまで、住宅金融支援機構などがお借入の弁済負担軽減などに応じたことが確認できた場合には、できる限り弁済負担軽減などを行うよう努力いたします。
- (3) 弊行は、住宅ローンなどをご利用中のお客さまからの弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などにお応えできない場合などは、結論に至った理由や経緯について、できる限り丁寧にご説明いたします。

第2 弁済負担軽減等の状況を適切に把握するための体制の概要

(1)『金融円滑化推進室』の設置

弊行では、金融円滑化管理態勢を整備・確立するため、『金融円滑化推進室』を設置し、金融円滑化推進室が、金融円滑化の推進、金融円滑化管理にかかわる企画立案・総括、金融円滑化管理にかかわる主務官庁その他関係機関との連絡・折衝、経営への報告などを担っております。

金融円滑化推進室には専任の室長を置き、金融円滑化全般を統括する金融円滑化管理責任者に任命し、権限と責任を明確にしております。そして、金融円滑化推進室に専任の担当者を置くとともに、関係各部署の担当者を金融円滑化推進室の兼務とすることにより、金融円滑化を推進するために弊行全体が組織的かつ深度のある活動ができるようにしております。

また、金融円滑化推進室長は、金融円滑化推進室所管の事項の実施状況について、定期的にまたは必要に応じて随時、取締役会等または金融円滑化管理担当取締役に報告します。

(2)『中小企業金融円滑化室』の設置

弊行では、『中小企業金融円滑化室』を設置し、お客さまからの弁済負担軽減などのお申出に対する融資判断を集約して行うことにより、お借入の弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などに対して、迅速、的確、かつ丁寧な対応の実現を図っております。

また、中小企業金融円滑化室に専任の室長と専任の担当者を置くとともに、関係各部署の担当者を中小企業金融円滑化室の兼務とすることにより、金融円滑化を推進するために弊行全体が組織として一貫して対応できるようにしております。

(3)「金融円滑化責任者」および「金融円滑化リーダー」の任命

上記の本部組織を新設することに加え、各営業店において「金融円滑化責任者」および「金融円滑化リーダー」を任命し、本部と各営業店との連携を緊密に図るとともに、お客さまからの弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などに対して、迅速、的確、かつ丁寧な対応を行ってまいります。

(4)お客さまからのお申出への迅速な対応及び記録の保存

お客さまからのお借入の弁済負担軽減などのお申出に迅速に対応するために、お申

出の受付から対応の完了までの進捗管理を徹底し、具体的な記録を適切に作成・保存してまいります。

第3 弁済負担軽減等の苦情相談を適切に行うための体制の概要

(1) 融資・住宅ローンのご相談窓口

中小企業のご融資に関するご相談はお取引店にて、住宅ローンに関するご相談はお取引店または『住宅ローンご返済相談受付ダイヤル』にて承っております。

(2) 苦情・お問い合わせの窓口

お客さまからの苦情・お問い合わせについては、本店内の『三菱東京UFJ銀行お客さまご相談室』のほか、専用の『金融円滑化苦情ホットライン』にて承っております。各営業店においても、ポスターを掲示するなどにより、ご相談の窓口をご案内させていただいております。

苦情については、内容を適切に記録・保存してまいります。また、弊行全体で問題を共有し、改善に努めてまいります。

第4 弁済負担軽減等を行った中小企業者であるお客さまの事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

(1) 経営改善支援や企業・事業再生支援の実施

弊行は、弁済負担軽減などを行った中小企業のお客さまについて、経営状況を継続的に確認させていただき、お客さまにとって必要と判断した場合には、できる限り経営相談・経営指導・経営計画策定サポートなどを通じた経営改善支援、企業・事業再生支援などを、本部各部室および各営業店が協働して行ってまいります。

また、お客さまのご要望がある場合には、必要に応じてコンサルティング会社の紹介を検討いたします。

(2) 経営改善支援や企業・事業再生支援の能力向上

弊行は、弁済負担軽減などを行った中小企業のお客さまについて、経営状況に関する継続的な確認および経営相談・経営指導・経営計画策定サポートなどを通じた経営改善支援、企業・事業再生支援などを行うため、定期的にまたは必要に応じて随時、必要な教育研修、臨店指導、現場指導(オン・ザ・ジョブ・トレーニング)などを行い、弊行行員の能力向上に取り組んでまいります。

以上

[別紙]

【金融円滑化管理規則】

第1章 総則

(目的)

第1条 本規則は、金融円滑化に関する当行の基本方針を定めることにより、お客さまの経営実態や特性に応じた適切なリスクテイクによる円滑な資金供給の確保と、きめ細かいリスク管理による当行財務の健全性維持の両立に資することを目的とする。

(取締役および取締役会等の役割)

第2条 取締役は、金融円滑化の重要性を認識した上で、業務の適正な運営を行うものとする。

- ② 取締役会等は、金融円滑化の重要性を認識し、その実現のための態勢整備を行うものとする。

(金融円滑化管理担当取締役)

第3条 法人部門長およびリテール部門長を金融円滑化管理担当取締役とする。金融円滑化管理担当取締役は、金融円滑化の状況を的確に認識し、お客さまの経営改善支援等も含めた金融円滑化の適正な管理態勢の整備・確立を行う。

- ② 法人部門長は、当行全体の金融円滑化の適正な管理態勢の整備・確立を行う。

(改廃)

第4条 本規則の改廃は、取締役会においてこれを決定する。

- ② 取締役会は、定期的に又は必要に応じて随時、本規則を見直すものとする。

(所管)

第5条 本規則の所管は、金融円滑化推進室(法人企画部・リテール企画部の共管の部内室)とする。

第2章 本則

(金融円滑化の基本方針)

第6条 お客さまへの円滑な金融は、当行の最も重要な社会的役割の一つであり、お客さまからのお借入のお申出や、お借入の弁済負担軽減等に関わるご相談等には親

身な対応を心がけ、可能な限りお客さまのご希望に沿うよう努力するものとする。

- ② 与信判断に当っては、決算内容や業種等のお客さまの外形的な事実だけではなく、経営実態や特性をきめ細かく検討する等、個別企業や個人の実情に応じた的確な融資判断・条件検討を行うものとする。
- ③ お客さまからのお借入等のお申出に際しては、信用保証協会の保証制度や住宅融資保険等の公的な支援策の活用を十分に検討するものとする。
- ④ お客さまからのお申出事項に対しては、お客さま本位の姿勢で、契約内容や結論に至った理由・経緯を可能な限り丁寧に説明するものとする。
- ⑤ お客さまにとって必要と判断した場合には、可能な限り経営指導・助言を行うよう努めるものとする。
- ⑥ お客さまからのご照会・ご相談・ご要望・苦情等については、顧客保護等管理方針に則り、適正な対応に努めるものとする。
- ⑦ お客さまからのお借入の弁済負担軽減等に関わるご相談等に際しては、他の金融機関とのお取引状況等を丁寧に伺い、可能な限り把握した上で、適切に対応するものとする。

(行員の教育)

第7条 当行は、与信判断に当って当行行員が、お客さまの事業価値を十分に把握・検討できるよう、必要な教育研修または臨店指導等を行わなければならない。

第3章 付則

(施行期日)

第8条 本規則は、平成21年12月1日よりこれを施行する。

改正年月日・改正内容

平成21年12月1日施行

平成21年12月24日改定(第1条、第2条、第3条、第4条、第5条)